

**Создание стрессовой ситуации с помощью коммуникативных средств (на материале собеседований при приеме на работу)***провокация, речевые тактики, тактика неожиданных вопросов*

Каждый кандидат, участвующий в собеседовании, испытывает эмоциональное напряжение, подобное тому, какое испытывает студент во время экзамена. Речь идёт о т.н. психоэмоциональном стрессе, оказывающем негативное влияние на психическое здоровье человека, вызывающем страх, беспокойство и другие отрицательные эмоции [Щербатых 2003]. Многие теоретики рекрутинга сходятся во мнении, что собеседование, проведённое на высоком уровне, не должно напоминать экзамен, это должна быть беседа двух равноправных собеседников – двух профессионалов. Однако речь, безусловно, идёт об иллюзии «равноправного диалога», так как рекрутер «пытает, испытывает, расспрашивает, узнаёт степень сведений» и, следовательно, принимает своеобразный экзамен (из определения глагола «экзаменовать» [Даль 1982, 4: 663]). В связи с этим одной из задач специалиста, проводящего интервью, является сохранение благожелательной атмосферы. В этом ему помогают этикетные тактики в начале и в конце собеседования; тактики, реализующие стратегию окончательного решения, которая сопутствует главной диагностирующей стратегии активного коммуниканта. Необходимо сделать так, чтобы коммуникация в ходе интервью превратилась в коммуникацию-беседу, а не в коммуникацию-допрос (опасность чего всегда имеется). Спокойная и приятная обстановка способствует быстрой и более объективной оценке кандидата.

В последние годы появилось множество ресурсов в сети Интернет (<http://www.hadhunter.ru>, <http://www.superjov.ru>, <http://www.jov.ru> и др.), посвященных подготовке кандидата к собеседованию-интервью, где представлено большое количество информации в помощь соискателю. В результате максимально повысился риск получения т.н. подготовленных – «запрограммированных» – социально-желательных ответов. Менеджеры по кадрам разрабатывают новые приёмы оценки кандидата, используя всё более сложные и психологически обусловленные варианты. Речевые действия по искусственному введению собеседника в стресс занимают особое (если не главное) место в репертуаре речевых тактик, вербализующих центральную стратегию рекрутера, в результате чего появляется реальная возможность объективно оценить соискателя как потенциального работника на конкретной должности.

Источником для изучения послужили записи реальных собеседований, представленных в телепрограмме «Кадры решают» (КР) онлайн-телеканала «Успех» [Uspehtv: YouTube. – URL: <http://www.youtube.com/playlist?list=PL8EE432C1F803541>]. В процессе исследования речевого взаимодействия рекрутера и соискателя на собеседовании был установлен факт создания стрессовой ситуации с помощью коммуникативных средств. Грамотное использование стресс-технологий не мешает позитивному настрою коммуникантов, но позволяет проверить кандидата на стрессоустойчивость, моральную сдержанность, выяснить, насколько он находчив, креативен, и даже определить, есть ли у него чувство юмора. «Очень хорошо, когда человек, которого стресс мобилизует, может проявить эти свои качества, иначе ему может стать скучно и он впадет в апатичное состояние именно из-за недостатка сильных эмоций. Это же касается и людей, которые в таких ситуациях работать не могут», – замечает менеджер службы по развитию персонала компании «Воля» С.Блашкевич [по Барилук 2010].

В результате анализа коммуникативного материала была определена явная двуплановость цели менеджера, проводящего собеседование с включением стресс-технологий:

1. «Сбить» соискателя на должность с «отрепетированного» коммуникативного пути, чтобы он начал говорить более откровенно и перестал выдавать подготовленные ответы, сделал шаг от имплицитной информации к эксплицитной.

2. Проверить, как соискатель ведет себя в экстремальных стрессовых условиях, что также важно для будущего сотрудника, так как требование высокой стрессоустойчивости кандидата часто выдвигается работодателем.

Было отмечено, что в основе стресс-технологий лежит провокация соискателя на должность. В рамках реализации кооперативных стратегий и тактик акцент делается на побуждении к откровенности и проявлению истинных знаний и чувств, а не на агрессивном характере данного явления как на подстрекательстве. Провокация, которая используется «в мирных целях», – это лишь действие с целью вызвать предсказуемую или желаемую ответную реакцию. В лингвистике функционирует понятие «речевая провокация» – «целенаправленное, мотивированное, преимущественно контролируемое коммуникативное поведение, направленное (1) на получение информации, которую собеседник не желает сообщать добровольно, либо (2) на дестабилизацию его эмоционального состояния [Иссерс 2009]. Рассматривая в качестве примера интервью в печатных СМИ, известный исследователь коммуникативных стратегий и тактик русской речи О.С.Иссерс называет речевую провокацию «коммуникативным сбоем, сознательно организованным говорящим».

Интервью по найму представляет собой институциональный тип диалога, построенный по определённым правилам и прогнозируемый интервьюером. Главная цель журналиста, который любыми путями пытается вывести информацию», – «разрушение имиджа» собеседника. Однако рекрутер «провоцирует» соискателя с другой, более мирной, целью – проверить достоверность его ответов (или для получения новых фактов, подтверждающих оценку специалиста по кадрам). Например:

*С: – Мне пойти маленьким винтиком и делать / там / я не знаю / четыре осмысленные бумажки в месяц / ну / мне это очень грустно // Потому что нам удалось построить идеальный мир / который просто / ну / главной задачей было повышение эффективности и ... //*

**Р: – А во сколько Вы просыпаетесь обычно?**

*С: – Ну / я не ранняя пташка / но я уважаю правила (КР, серия 32).*

Как и в дискурсе СМИ, в рекрутинге провокация определяется тактическими задачами интервьюера: «сломать коммуникативный план (стратегию) партнера», «показать его «истинное лицо», заставить выйти из заранее подготовленного образа, побудить к незапланированной откровенности и т.д.» [Иссерс: там же]. Хотелось бы уточнить, что, несмотря на имеющиеся исследования провокационных вопросов как коммуникативных тактик (Н.Вит, М.Харитонов, М.Н.Ким, М.М.Лукина по [Джандалиева 2013]), была выбрана номинация «стресс-тактика», а не «тактика провокации», как наиболее точно и полно отражающая специфику рассматриваемых коммуникативных действий по введению собеседника в некое стрессовое состояние.

Непосредственно стресс-тактики включают в себя прежде всего вопросительные конструкции, «специально рассчитанные на получение ответной информации» [Зарецкая 2002: 46]. «Вопросительная конструкция есть лингвистическая универсалия, и это означает, что потребность в вопросе присутствует в сознании любого человека от природы, а следовательно, провокационная речь дана ему генетически (в отличие от речи ритуальной, которой он овладевает, обучаясь правилам, по которым живет общество)» [Там же: 47].

Известно, что задавать вопросы на интервью – это прерогатива активного коммуникатора. На собеседовании-интервью позицию доминирующего речевого партнёра занимает рекрутер. Часто интервьюер вербализует свои стратегии посредством тех или иных вопросов. «Так, открытый, закрытый, альтернативный, наводящий, подтверждающий, переломный вопросы являются средствами реализации иницирующей стратегии интервьюера. Развивающий, гипотетический вопросы, а также «поясняющее» высказывание – средствами реализации детализирующей стратегии при детализации предшествующего высказывания интервьюера. Развивающий, уточняющий, интерпретирующий, гипотетический, провокационный вопросы и «возражающее», «комментирующее» и «поясняющее высказывание» служат для детализации ответных высказываний интервьюируемого» [Волкова 2010: 6].

Сверхзадачей рекрутера является оценка того, насколько конкретный кандидат подходит на соответствующую должность и как специалист (профессиональные характеристики), и как человек (личностные черты). Наряду с другими специализированными речевыми действиями создание стрессовой ситуации с помощью языковых средств является одним из наиболее сложных тактических приёмов интервьюера. Для этого нужно быть высококлассным профессионалом в области рекрутинга. Анализируя реакцию претендента в условиях эмоционального раздражения, рекрутер рискует пересечь границу дозволенного и перейти от кооперативных действий в конфронтационные, тем самым совершить коммуникативную ошибку («лишить себя возможности дальнейшего взаимодействия с кандидатом»).

Известный австрийский лингвист Р. Ратмайр, не одно десятилетие изучающая развитие русской речи в области делового общения, замечает, что «каверзные вопросы» очень успешно используются для раскрытия реальных способностей и человеческих качеств кандидата. При этом в корпусе собеседований (проведённых в разных городах России в 2008 и 2010 гг.), на который она опирается в своём исследовании, «таких вопросов было найдено немного». Р.Ратмайр объясняет это предпочтением «нейтральных, ориентированных на факты» вопросов [Ратмайр 2013: 300-301]. Однако анализ записей собеседований более позднего периода (с 2010 и по сей день) и примеры из теоретических источников по рекрутингу позволили сделать вывод о тенденции к увеличению обращений рекрутеров к неожиданным и не всегда каверзным вопросам. С помощью подобных вопросительных конструкций актуализируется **тактика неожиданных вопросов** (ТНВ). Мы связываем это с повышением уровня подготовленности будущих интервьюируемых и желанием специалистов оградить себя от ответов-«заготовок». Номинация данной тактики подразумевает два аспекта, обуславливающих «неожиданность» подобных речевых действий. Во-первых, рекрутер задаёт вопрос, само содержание которого вызывает у соискателя стресс. Например, когда интервьюер спрашивает соискателя, почему из всех кандидатов он должен выбрать именно его. Во-вторых, даже обычный вопрос может шокировать претендента, если его задают, резко меняя тему разговора (подключая тактику перебивания).

*Р: – Как Вы думаете / почему некоторые люди ставят задачи / даже иногда чрезмерно амбициозные / и каждый второй раз или чаще их не достигают?*

*С: – Я так думаю / тут очень много может быть причин // Некомпетентность как руководителя / одна из причин // Недостаточная мотивация...*

*Р: – **Вам приходилось увольнять?***

*С: – ... неправильная // Кх // Очень редко // (КР, серия 11)*

В некоторых случаях рекрутер усиливает стрессовый характер коммуникации, вербализуя тактику серией вопросов подряд, сочетая с речевым перебивом.

*Р: – Вот / как Вы думаете / вот Евгений Чичваркин / это / его хорошо пиарят / или он настолько интересен средствам массовой информации / что вокруг него люди сами ходят кругами / он сам по себе такой необычный?*

*С: – Ничего в жизни без пиара не обходится //*

*Р: – Угу //*

*С: – Ну / допустим / мне импонирует / такой / скажем так / модель пиар-поведения / да / Жириновского //*

*Р: – **Что в Вашей работе не доставляет Вам удовольствия никакого?***

*С: – Такого нет // Я думаю / что такого нет / потому что ...*

*Р: – **Хорошо / какие качества в людях Вас раздражают? Есть такое? Или Вы толерантны?***

*С: – Да / я достаточно толерантна / поэтому меня раздражать / нет //* (КР, серия 26).

В первом речевом действии эмоциональное напряжение усугубляется за счёт отрицательных (по своей семантической сути негативных) форм – глагола «*доставляет*» с частицей «не-» и местоимения «*никакого*», усиливающих стрессовый эффект. Во втором действии резкий переход к следующему вопросу смягчается эксплицитно выраженным оценочным лексическим маркером «*хорошо*», что ещё раз говорит о стремлении доминирующего коммуниканта не нарушать правила речевого общения в ходе собеседования-интервью. Реализуя ТНВ посредством вопросов подобного типа, интервьюер рассчитывает проверить не только способность соискателя быстро «переключаться» с одной темы на другую, но и увидеть его невербальную реакцию, оценить, есть ли у кандидата чувство юмора. Например, в 30 серии рекрутер виртуозно вербализует тактику неожиданных вопросов сразу с обеих позиций:

*Р: – Скажите / **а сколько нужно положить монеток пять рублей / одна на другую / для того чтобы дотянуться до луны?***

*С: – Ну / надо начать это делать / и когда поймешь / что / в общем / до луны как-то не дотягиваемся / может быть / пересмотреть //*

*Р: – **Вы готовы к переезду?***

*С: – В другой город?*

*Р: – Да /*

*С: – Нет /* (КР, серия 30).

Таким образом, собеседование, являясь коммуникативным центром рекрутингового дискурса, представляет собой коммуникативный акт, в ходе которого специалист по найму обращается к уникальным речевым действиям по диагностике соискателя. Ядром данных тактик можно считать специальные стресс-технологии, позволяющие в ограниченный временной срок определить соответствие кандидата представленной вакансии.

#### Литература

Барилюк Ю. Управление стрессом / Ю. Барилюк / HRMagazine. 2010. № 1-2. URL: [http://www.training.com.ua/live/news/upravlenie\\_stressom](http://www.training.com.ua/live/news/upravlenie_stressom).

Волкова Ю.Ю. Особенности макротекстовой организации интервью (на материале актуальных немецких медийных текстов): автореф. дис. ... кандид. филол. наук / Ю.Ю. Волкова. Воронеж, 2010. – 24 с.

Даль В. Толковый словарь живого великорусского языка: в 4 т. / В. Даль. – М.: Русский язык, 1981–1982 г. – 2700 с.

Джандалиева Е.Ю. Провокационный вопрос в интервью-портрете: семантические и прагматические особенности (на материале немецкого языка) / Е.Ю. Джандалиева // Журнал научных публикаций аспирантов и докторантов. URL: <http://www.jurnal.org/articles/2013/fill44.html/> (Поступила в редакцию 18.12.2013 г).

Иссерс О.С. Стратегия речевой провокации в публичном диалоге / О.С.Иссерс // Русский язык в научном освещении. – 2009. – №2(18). – С.92-104. URL: <http://www.philology.ru/linguistics2/issers-09.htm>.

Ратмайр Р. Русская речь и рынок. Традиции и инновации в деловом и повседневном общении / Р. Ратмайр. – Москва: Языки славянской культуры, 2013. – 456 с.

Щербатых Ю.В. Использование методов саморегуляции и нейролингвистического программирования для снижения уровня стресса у студентов / Ю.В.Щербатых // Профилактика правонарушений в студенческой среде. – Воронеж: ВГПУ, 2003. – С.105-107.